

LES RÉSULTATS EN CHIFFRES

Ce chapitre présente les données relatives à l'action du Protecteur du citoyen en vertu des deux lois qui le régissent, soit la Loi sur le Protecteur du citoyen et la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux¹. En santé et en services sociaux, le Protecteur du citoyen, sauf exception, est une instance de deuxième recours lorsque l'utilisateur est insatisfait de la décision du commissaire local ou régional. Lorsqu'il le juge d'intérêt, le Protecteur du citoyen peut agir de sa propre initiative.

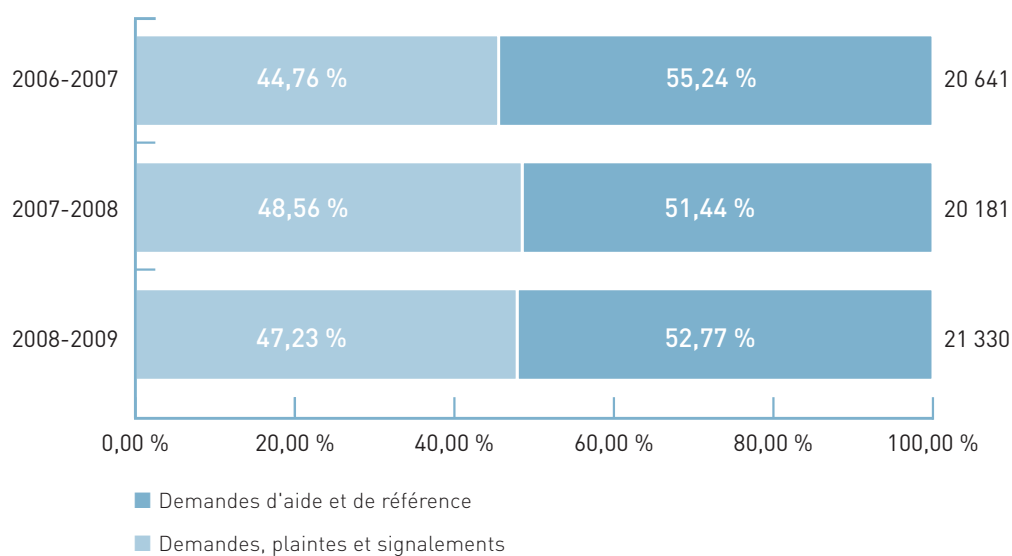
Le Protecteur du citoyen a un pouvoir de recommandation. Bien que les instances sous sa compétence acceptent et mettent en œuvre la quasi-totalité de ses recommandations, le Protecteur du citoyen choisit de ne fermer un dossier que lorsqu'il a l'assurance que des mesures déterminées à la suite des recommandations ont été implantées ou lorsque, pour des motifs exceptionnels, l'instance a refusé les recommandations.

En conséquence, la reddition de comptes statistique présentée dans le présent chapitre ne porte que sur les demandes de service qui ont franchi toutes les étapes de traitement, y compris le suivi d'implantation, désignées ci-après comme « demande examinée ». Par contre, les problématiques et les situations individuelles qui les illustrent peuvent concerner des dossiers qui sont encore en suivi d'implantation.

En 2008-2009, le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de :

- 60 ministères et organismes, soit 70 % des 86 qui lui sont assujettis;
- 180 des 312 instances² du réseau de la santé et des services sociaux, soit 58 % de celles-ci.

ÉVOLUTION DES DEMANDES REÇUES



La demande totale a augmenté de 5,7 %.

¹ Art. 38 : la Loi sur le Protecteur des usagers exige de faire rapport de façon séparée de l'examen des plaintes et de celui des signalements.

² La notion d'instance est définie à l'annexe « Les définitions utiles pour la compréhension des données » (p. 142).

En santé et services sociaux

- Augmentation de 68,27 % des demandes, plaintes et signalements reçus (de 542 en 2007-2008 à 912 en 2008-2009).
- Enregistrement de 1 086 plaintes (64,30 % de plus qu'en 2007-2008) et de 88 signalements (214,29 % de plus qu'en 2007-2008).

En administration publique

Diminution de 0,92 % des demandes reçues (de 9 264 en 2007-2008 à 9 179 en 2008-2009).

La diminution du nombre de demandes se remarque principalement dans les ministères et organismes suivants :

Ministères et organismes	Demandes reçues		Variation
	2007-2008	2008-2009	Nombre
Ministère de la Sécurité publique	3 547	3 359	-188
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	302	239	-63
Ministère de la Justice ¹	108	55	-53
Société de l'assurance automobile du Québec	956	924	-32

On remarque une hausse dans les ministères et organismes suivants :

Ministères et organismes	Demandes reçues		Variation
	2007-2008	2008-2009	Nombre
Régie de l'assurance maladie du Québec	224	316	+ 92
Services Québec ¹	4	47	+ 43
Régie du logement	136	166	+ 30
Commission des lésions professionnelles	62	84	+ 22

POURCENTAGE DE PLAINTES FONDÉES

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Administration publique	26,30 %	25,17 %	24,00 %
Santé et services sociaux	37,00 %	37,58 %	34,82 %

¹ Depuis le 1^{er} avril 2008, le Directeur de l'état civil relève de Services Québec.

VARIATION DU NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES

Le tableau qui suit présente le nombre de plaintes fondées par rapport au nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête complète pour déterminer si elles étaient fondées ou non. Les plaintes réorientées et interrompues sont donc exclues de ce nombre.

Les ministères et organismes ayant fait l'objet d'un minimum de quinze plaintes fondées ont été retenus.

Ministères et organismes	Fondées / Enquête complète 2006-2007	Fondées / Enquête complète 2007-2008	Fondées / Enquête complète 2008-2009	Augmentation ou diminution
Commission de la santé et de la sécurité du travail	92 / 312	80 / 357	69 / 333	↓
Curateur public	27 / 126	20 / 83	22 / 130	↑
Ministère de la Sécurité publique	511 / 1 599	499 / 1 497	412 / 1 302	↓
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	54 / 164	35 / 218	31 / 163	↓
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	78 / 579	40 / 468	70 / 452	↑
Ministère du Revenu	94 / 462	111 / 487	119 / 571	↑
Régie de l'assurance maladie du Québec	11 / 143	16 / 137	29 / 174	↑
Régie des rentes du Québec	22 / 118	22 / 152	30 / 177	↑
Régie du logement	17 / 49	23 / 60	26 / 75	↑
Société de l'assurance automobile du Québec	180 / 528	245 / 881	233 / 918	↓

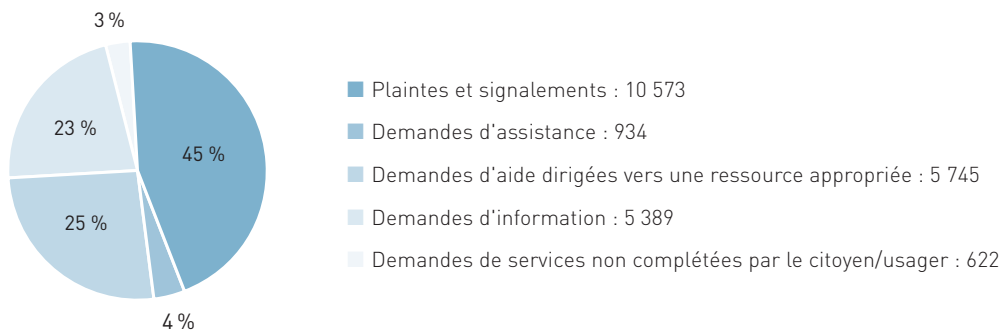
PLAINTES, SIGNALEMENTS ET DEMANDES D'ASSISTANCE EXAMINÉS

En comparaison avec l'an dernier, le nombre de demandes – plaintes, signalements ou demandes d'assistance – examinées a augmenté de 1 021. Cela représente une hausse de 9,7 %.

2006-2007	2007-2008	2008-2009
9 214 plaintes et signalements 684 demandes d'assistance	9 709 plaintes et signalements 777 demandes d'assistance	10 573 plaintes et signalements 934 demandes d'assistance
9 898	10 486	11 507

DEMANDES DE SERVICE EXAMINÉES

Le tableau qui suit présente un portrait détaillé de l'ensemble des demandes de service examinées. Les plaintes et les signalements représentent 45 % de l'effort institutionnel, une proportion qui se maintient depuis 2006.



D'autres secteurs de l'administration publique

D'autres organismes gouvernementaux font également l'objet de plaintes sans que le Protecteur du citoyen puisse orienter les personnes vers une instance indépendante. Le plus souvent, il s'agit d'Hydro-Québec (171).

Environ 40 % des demandes à l'égard de cet organisme concernent des problèmes liés à la facturation; viennent ensuite les ententes de paiement, les ruptures de service et, de façon générale, la difficulté d'accéder aux services (délai dans l'installation, compteur défectueux) et de parler de son problème à quelqu'un.

De plus, le citoyen qui s'est d'abord adressé à Hydro-Québec est habituellement insatisfait des services à la clientèle. Il considère que ce service ne fait que répéter l'information qu'il possède déjà sans tenter de comprendre son problème particulier.

LA NATURE DES PRÉJUDICES SUBIS PAR LES CITOYENS

Pour les citoyens qui se sont adressés au Protecteur du citoyen et dont la plainte est fondée, le préjudice est soit directement d'ordre financier, soit en lien avec un délai d'attente pour une décision à l'égard de l'admission à un programme, à l'émission du permis ou à l'accès à des services.

Nature des plaintes des citoyens	Motifs allégués (%)	% de plaintes fondées
Les sommes dues par l'État	33,45	20,91
Les délais	14,24	36,76
Les problèmes d'information et de communication	3,04	40,00
Le non-respect des droits des citoyens et des usagers	3,81	25,82
Les lacunes des ressources humaines sur le plan du comportement, des habiletés et de la compétence	0,94	20,00
Les difficultés d'accès aux soins	5,91	37,23
Le manque de coordination des services et des programmes	28,88	16,75
Les problèmes liés à l'environnement et au milieu de vie	9,52	24,40
Autre	0,21	10,00
Total	100,00	-

RÉPARTITION DES PLAINTES ET SIGNALEMENTS FONDÉS EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX PAR CATÉGORIE

Catégories de plaintes et signalements	2008-2009
Programmes et services	80
Aspects cliniques	137
Aspects financiers	20
Environnement et milieu de vie	21
Total	258

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

	2006-2007		2007-2008		2008-2009	
	Acceptées	Refusées	Acceptées	Refusées	Acceptées	Refusées
Administration publique	98,50 %	1,50 %	98,53 %	1,47 %	99,36 %	0,64 %
Santé et services sociaux	98,00 %	2,00 %	98,41 %	1,59 %	98,98 %	1,02 %
Santé et services sociaux (signalements)	100,00 %	0 %	100,00 %	0 %	100,00 %	0 %

ÉTAT DU TRAITEMENT EN COURS DES DEMANDES DES CITOYENS

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Citoyens dont la demande est en suivi d'implantation le 1 ^{er} avril (début de l'exercice)	5	29	65
Citoyens dont la demande est en examen le 1 ^{er} avril (début de l'exercice)	976	1 286	1 492
Nouvelles demandes de citoyens	20 641	20 181	21 330
Citoyens dont la demande a été examinée	20 487	19 939	21 726
Citoyens dont la demande est en examen le 31 mars (fin de l'exercice)	1 106	1 492	1 087
Citoyens dont la demande est en suivi d'implantation le 31 mars (fin de l'exercice)	29	65	74

PLAINTES EXAMINÉES PAR MINISTÈRE ET ORGANISME SELON LE RÉSULTAT DE TRAITEMENT

Ministères et organismes/Volets	Plaintes reçues	Demandeurs dont la demande a été examinée	Plaintes				
			Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	Total
Agence de l'efficacité énergétique	4	1	-	1	-	-	1
Assemblée nationale	2	2	1	-	1	-	2
Autorité des marchés financiers	10	7	1	-	6	-	7
Bureau d'audiences publiques sur l'environnement	2	2	1	1	-	-	2
Bureau de décision et de révision en valeurs mobilières	-	-	-	-	-	-	-
Centre de services partagés du Québec	6	11	-	8	2	1	11
Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	-	-	-	-	-	-	-
Comité de déontologie policière	1	-	-	-	-	-	-
Commissaire à la déontologie policière	85	73	1	53	29	2	85
Commissaire à la santé et au bien-être	-	-	-	-	-	-	-
Commissaire au lobbying	-	-	-	-	-	-	-
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances	40	45	-	20	19	9	48
Commission consultative de l'enseignement privé	-	-	-	-	-	-	-
Commission d'accès à l'information	32	32	-	11	8	13	32
Commission de la fonction publique du Québec	4	2	-	-	2	1	3
Commission de la qualité de l'environnement Kativik	-	-	-	-	-	-	-
Commission de la santé et de la sécurité du travail	-	-	-	-	-	-	-
Indemnisation	675	547	11	356	216	51	634
Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)	109	97	2	59	42	13	116
Général	56	24	1	15	6	5	27
Commission de l'équité salariale	4	3	-	3	-	-	3
Commission de protection du territoire agricole du Québec	9	4	-	3	1	-	4
Commission des lésions professionnelles	86	75	-	70	5	2	77
Commission des normes du travail	70	47	-	25	26	1	52
Commission des relations de travail	22	16	-	10	6	-	16

PLAINTES EXAMINÉES PAR MINISTÈRE ET ORGANISME SELON LE RÉSULTAT DE TRAITEMENT (SUITE)

Commission des transports du Québec	-	2	-	1	-	1	2
Commission d'évaluation de l'enseignement collégial	-	-	-	-	-	-	-
Commission municipale du Québec	-	-	-	-	-	-	-
Commission québécoise des libérations conditionnelles	27	20	1	11	9	1	22
Conseil consultatif de la lecture et du livre	-	-	-	-	-	-	-
Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre	-	-	-	-	-	-	-
Conseil de gestion de l'assurance parentale	-	-	-	-	-	-	-
Conseil de la famille et de l'enfance	-	-	-	-	-	-	-
Conseil de la justice administrative	-	-	-	-	-	-	-
Conseil de la magistrature	1	1	-	1	-	-	1
Conseil de la science et de la technologie	-	-	-	-	-	-	-
Conseil de surveillance des activités de la Sûreté du Québec	-	-	-	-	-	-	-
Conseil des aînés	-	-	-	-	-	-	-
Conseil des relations interculturelles	-	-	-	-	-	-	-
Conseil du statut de la femme	1	1	-	-	1	-	1
Conseil permanent de la jeunesse	-	-	-	-	-	-	-
Conseil supérieur de la langue française	-	-	-	-	-	-	-
Conseil supérieur de l'éducation	-	-	-	-	-	-	-
Coroner	10	10	-	5	4	1	10
Curateur public	191	178	3	102	108	22	235
Directeur des poursuites criminelles et pénales	-	-	-	-	-	-	-
Fonds d'aide aux recours collectifs	-	-	-	-	-	-	-
Fonds d'assurance-prêts agricoles et forestiers	1	1	-	-	-	2	2
Institut de la statistique du Québec	-	-	-	-	-	-	-
Institut du tourisme et de l'hôtellerie du Québec	-	-	-	-	-	-	-
La Financière agricole du Québec	17	16	-	5	8	3	16
Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine	4	4	-	1	3	-	4
Ministère de la Famille et des Aînés	38	32	2	18	9	5	34

PLAINTES EXAMINÉES PAR MINISTÈRE ET ORGANISME SELON LE RÉSULTAT DE TRAITEMENT (SUITE)

Ministère de la Justice	58	47	4	21	17	8	50
Ministère de la Santé et des Services sociaux	20	24	3	10	9	3	25
Ministère de la Sécurité publique	-	-	-	-	-	-	-
Services correctionnels	3 703	3 316	1 344	1 076	884	412	3 716
Sécurité civile	2	4	-	2	2	-	4
Général	17	10	1	5	4	-	10
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	36	20	1	13	9	1	24
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	-	-	-	-	-	-	-
Éducation	75	75	4	41	26	11	82
Aide financière aux études (AFE)	162	134	-	15	106	20	141
Général	12	1	1	-	-	-	1
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	-	-	-	-	-	-	-
Solidarité sociale	898	705	58	286	324	41	709
Emploi	77	72	5	34	29	4	72
Régime québécois d'assurance parentale (RQAP)	59	56	-	16	24	16	56
Général	116	16	1	1	5	9	16
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles	27	23	1	11	8	3	23
Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire	39	28	-	5	21	3	29
Ministère des Finances	33	31	-	7	23	1	31
Ministère des Relations internationales	-	-	-	-	-	-	-
Ministère des Ressources naturelles et de la Faune	49	44	7	12	28	2	49
Ministère des Services gouvernementaux	-	1	-	1	-	-	1
Ministère des Transports	43	47	3	19	18	12	52
Ministère du Conseil exécutif	1	1	-	1	-	-	1
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs	41	33	2	10	20	1	33
Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation	2	1	-	-	1	-	1
Ministère du Revenu du Québec	-	-	-	-	-	-	-
Fiscalité	688	591	20	197	328	87	632
Perception des pensions alimentaires (PPA)	137	152	1	28	110	23	162
Direction générale des biens non réclamés	14	13	-	6	6	3	15
Registraire des entreprises	13	13	-	1	8	6	15
Général	67	4	-	4	-	-	4

PLAINTES EXAMINÉES PAR MINISTÈRE ET ORGANISME SELON LE RÉSULTAT DE TRAITEMENT (SUITE)

Ministère du Tourisme	1	2	-	-	1	1	2
Ministère du Travail	5	5	1	2	1	1	5
Office de la protection du consommateur	21	20	-	12	6	2	20
Office des personnes handicapées du Québec	6	6	-	3	3	-	6
Office des professions du Québec	26	21	1	8	10	6	25
Office québécois de la langue française	6	2	-	-	2	-	2
Régie de l'assurance maladie du Québec	318	203	-	34	145	29	208
Régie des alcools, des courses et des jeux	4	3	-	2	1	-	3
Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec	1	1	-	1	-	-	1
Régie des rentes du Québec	265	256	2	91	147	30	270
Régie du bâtiment du Québec	28	23	2	4	11	6	23
Régie du cinéma	2	2	-	1	-	1	2
Régie du logement	175	137	4	68	49	26	147
Secrétariat du Conseil du trésor	-	2	-	1	1	-	2
Services Québec	-	-	-	-	-	-	-
Directeur de l'état civil (DEC)	41	39	1	15	22	6	44
Général	7	7	-	5	2	-	7
Société de l'assurance automobile du Québec	-	-	-	-	-	-	-
Indemnisation	804	483	3	153	449	175	780
Code de la sécurité routière (CSR)	375	355	5	71	236	58	370
Général	47	-	-	-	-	-	-
Société d'habitation du Québec	24	22	-	9	13	-	22
Tribunal administratif du Québec	57	45	-	37	9	6	52
Vérificateur général du Québec	-	-	-	-	-	-	-
Total	10 109	8 349	1 499	3 118	3 629	1 146	9 392

PLAINTES ET SIGNALEMENTS EXAMINÉS EN SANTÉ ET EN SERVICES SOCIAUX PAR MISSION SELON LE RÉSULTAT DE TRAITEMENT

Missions du réseau de la santé et des services sociaux	Reçus	Demandeurs dont la demande a été examinée	Plaintes et signalements				
			Réorientés	Interrompus	Non fondés	Fondés	Total
Centres hospitaliers	480	371	29	164	163	147	503
Centres d'hébergement et de soins de longue durée	136	88	8	36	51	26	121
Centres locaux de services communautaires	162	151	15	57	70	41	183
Centres de réadaptation	75	40	2	15	23	14	54
Centres jeunesse	174	134	7	69	105	9	190
Agences de la santé et des services sociaux	92	67	14	20	37	12	83
Organismes communautaires	5	2	-	-	4	2	6
Résidences privées d'hébergement	4	3	-	2	12	5	19
Services préhospitaliers d'urgence	25	19	-	2	18	2	22
Non définis	21	-	-	-	-	-	-
Total	1 174	875	75	365	483	258	1 181

PROVENANCE DES DEMANDES REÇUES EN ADMINISTRATION PUBLIQUE SELON LA RÉGION ADMINISTRATIVE DU CITOYEN

Régions administratives	Population*		Demandeurs	
	nombre	%	nombre	%
(01) Bas-Saint-Laurent	202 068	2,61	257	2,80
(02) Saguenay – Lac-Saint-Jean	274 919	3,55	231	2,52
(03) Capitale-Nationale	680 074	8,77	1 493	16,27
(04) Mauricie	262 152	3,38	414	4,51
(05) Estrie	304 702	3,93	389	4,24
(06) Montréal	1 877 693	24,23	2 837	30,91
(07) Outaouais	351 964	4,54	389	4,24
(08) Abitibi-Témiscamingue	145 844	1,88	139	1,51
(09) Côte-Nord	96 060	1,24	110	1,20
(10) Nord-du-Québec	41 129	0,53	23	0,25
(11) Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	94 729	1,22	136	1,48
(12) Chaudière-Appalaches	402 019	5,19	307	3,34
(13) Laval	384 224	4,96	244	2,66
(14) Lanaudière	452 897	5,84	293	3,19
(15) Laurentides	535 395	6,91	622	6,78
(16) Montérégie	1 415 010	18,26	1 007	10,97
(17) Centre-du-Québec	229 625	2,96	188	2,05
Inconnue	-	-	26	0,28
Extérieur du Québec	-	-	74	0,80
Total	7 750 504	100,00	9 179	100,00

*Source : Institut de la statistique du Québec. Profils des régions et des MRC. Estimation de la population totale par région administrative du Québec en mars 2008, 14 avril 2009 (données provisoires).

**PROVENANCE DES DEMANDES ET DES SIGNALEMENTS REÇUS
EN SANTÉ ET EN SERVICES SOCIAUX
SELON LA RÉGION SOCIOSANITAIRE DE L'INSTANCE**

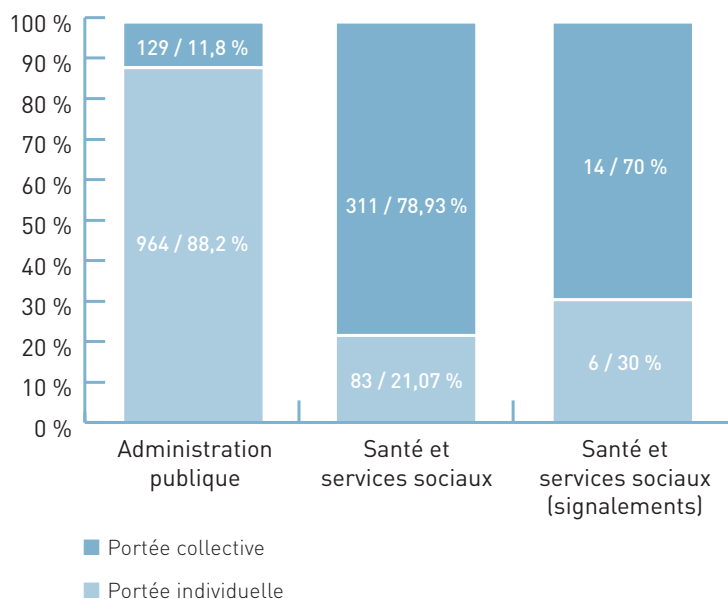
	Population*		Demandeurs	
	nombre	%	nombre	%
(01) Bas-Saint-Laurent	198 942	2,59	40	0,44
(02) Saguenay – Lac-Saint-Jean	272 229	3,55	22	0,24
(03) Capitale-Nationale	672 118	8,76	89	0,98
(04) Mauricie – Centre-du-Québec	484 566	6,32	47	0,52
(05) Estrie	306 322	3,99	28	0,31
(06) Montréal	1 923 550	25,07	300	3,29
(07) Outaouais	350 685	4,57	41	0,45
(08) Abitibi-Témiscamingue	141 607	1,85	21	0,23
(09) Côte-Nord	93 589	1,22	16	0,18
(10) Nord-du-Québec	14 300	0,19	3	0,03
(11) Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	93 034	1,21	24	0,26
(12) Chaudière-Appalaches	396 195	5,17	39	0,43
(13) Laval	373 357	4,87	21	0,23
(14) Lanaudière	424 581	5,53	36	0,39
(15) Laurentides	524 021	6,83	75	0,82
(16) Montérégie	1 377 179	17,95	110	1,20
(17) Nunavik	10 731	0,14	-	-
(18) Terres-Cries-de-la-Baie-James	14 376	0,19	-	-
Total	7 671 382	100,00	912	100,00

*Source : Données populationnelles, ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, Service du développement de l'information (SDI), mai 2008.

LES MODES D'ACTION DU PROTECTEUR DU CITOYEN QUI ONT UNE PORTÉE COLLECTIVE

NOMBRE ET PORTÉE DES RECOMMANDATIONS

Lorsqu'il règle un problème pour un citoyen ou un usager, le Protecteur du citoyen s'assure que toutes les personnes qui se trouvent dans la même situation et qui n'ont pas fait appel à ses services bénéficient de la correction obtenue. Un dossier individuel peut donc avoir une portée collective. Certains cas sont signalés par l'expression « Gains collectifs » dans le texte.



LES DOSSIERS SYSTÉMIQUES

Lorsque le Protecteur du citoyen constate que des situations préjudiciables se répètent et se répèteront si des changements ne sont pas effectués aux pratiques établies, aux normes (directives, instructions, règlements, lois) ou aux politiques et orientations, il entreprend un examen systémique.

Ces situations peuvent être révélées par une ou plusieurs plaintes de même nature; mais une seule plainte peut faire apparaître, au-delà de sa singularité, un problème lié à un système au sens large, c'est-à-dire à un ensemble de facteurs interreliés et qu'il faut analyser dans leur globalité. Elles peuvent être révélées également par la veille qu'effectuent les délégués ainsi que par les constats donnant lieu aux recommandations. Les résultats de ce type d'intervention modifient en profondeur et de façon durable le système touché et peuvent expliquer, dans certains cas, un arrêt ou une baisse de la demande ou des plaintes fondées dans certains secteurs.

État des dossiers systémiques

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
En attente de traitement le 1 ^{er} avril (début de l'exercice)	65	37	30
Nouveaux dossiers	24	14	23
Dossiers examinés	52	21	23
En suivi d'implantation le 31 mars (fin de l'exercice)	0	0	7

LES RECOMMANDATIONS AUX DIRIGEANTS ET AU GOUVERNEMENT

Il existe d'autres situations où l'intervention du Protecteur du citoyen profite à l'ensemble des citoyens et des usagers. C'est le cas des recommandations que le Protecteur du citoyen adresse aux dirigeants d'organismes et au gouvernement chaque année à l'occasion de son rapport annuel.